

**PELAYANAN BPJS KESEHATAN DALAM PENYELENGGARAAN
PROGRAM JAMINAN KESEHATAN NASIONAL (JKN) BERBASIS
GOOD GOVERNANCE DI SURAKARTA**



Oleh:

WIJAYANTI DIAH UTAMI

D1114026

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Syarat-syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

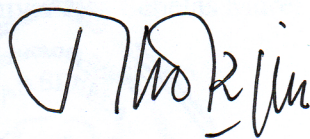
2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Mengetahui,

Dosen Pembimbing,



Dra. Sudaryanti, M.Si.
NIP. 195704261986012002

HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Pada hari : Rabu

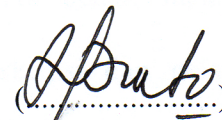
Tanggal : 19 Oktober 2016

Panitia Penguji Skripsi :

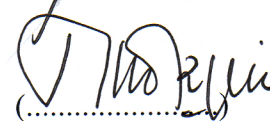
1. Ketua : Drs. Suryatmojo, M.Si
NIP. 19530812 19860 1 1001

(.....)

2. Sekretaris : Drs. Sudarto, M.Si
NIP. 19550202 198503 1 006

(.....)

3. Penguji : Dra. Sudaryanti, M.Si
NIP. 19570426 19860 1 2002

(.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si
NIP. 196108251986012001

PERNYATAAN

Nama: WIJAYANTI DIAH UTAMI

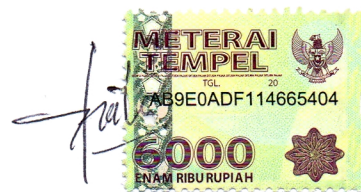
NIM: D1114026

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas skripsi yang berjudul **“Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasiona (JKN) Berbasis *Good Governance* Di Surakarta”** adalah benar-benar karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam tugas skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas skripsi dan gelar saya peroleh dari tugas skripsi tersebut.

Surakarta, Oktober 2016

Yang Membuat Pernyataan



Wijayanti Diah Utami

MOTTO

“Kata-kata dari mulut hanya didengar oleh telinga. Hanya yang dari hati juga yang sampai ke hati”

(Elly Risman)

“Where There Is Will There Is Way”

(No Name)

“Karena tidak akan ada Sukses tanpa adanya Proses”

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan ketulusan hati, Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Allah SWT atas segala limpahan nikmatNya.
2. Orang tua tercinta yang tiada putus asa akan do'a, kasih sayang, dan pengorbanannya demi kesuksesan dan kebahagiaan anak bungsu yang manja ini.
3. Kedua kakaku yang selalu mendukung memberi motivasi tanpa henti.
4. Kedua ponakan kesayangan yang selalu memberikan hiburan dengan tingkah lucunya.
5. Almamater yang kubanggakan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasiona (JKN) Berbasis *Good Governance* Di Surakarta”**. Penyusunan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana , Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini banyak mendapat bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Sudaryanti, M.Si selaku Pembimbing Skripsi, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, serta memberikan arahan dan motivasi dengan ikhlas, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Faizatul Ansorayah, S.Sos., M.Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama masa studi.
3. Ibu Dr. Kristina Setyowati, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, yang telah memberikan pembelajaran yang sangat berarti.
6. Bapak Khoirur Rosidi selaku Kepala Unit Kepesertaan BPJS Kesehatan Cabang utama Surakarta, yang telah memberikan bantuan, informasi dan semua hal yang penulis butuhkan demi kelancaran skripsi.
7. Seluruh petugas BPJS Kesehatan cabang operasional Surakarta.

8. Kepala dan Staff BPJS Kesehatan Surakarta yang telah banyak memberikan informasi maupun dokumen dalam penyusunan skripsi ini.
9. Peserta BPJS Kesehatan Surakarta yang telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang peneliti perlukan.
10. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan segala bantuan yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat tersayang yang dengan setia selalu mendengarkan keluhan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
12. Teman-teman Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS 2014 yang telah memberikan saran dan kritik kepada penulis.
13. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. untuk itu kritik, saran dan pemikiran dari berbagai pihak sangat peneliti harapkan demi kesempurnaan skripsi.

Surakarta, Oktober 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	11

D. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Pengertian Pelayanan	18
1. Definisi Pelayanan	18
2. Definisi Pelayanan Publik	22
3. Standar Pelayanan Publik	24
4. Prinsip Pelayanan Publik	25
5. Unsur Pelayanan Publik	27
C. Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)	30
1. Definisi Jaminan Pelayanan Publik (JKN)	30
2. Prinsip Jaminan Sosial	31
3. Kepesertaan Jamiann Kesehatan Nasional (JKN)	33
D. <i>Good Governance</i>	36
1. Definisi <i>Good Governance</i>	36
2. Karakteristik <i>Good Governance</i>	39
E. Pelayanan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Berbasis <i>Good Governance</i>	45
F. Kerangka Berfikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Jenis Penelitian	51
B. Lokasi Penelitian	52
C. Sumber Data	53
D. Teknik Pengumpulan Data	56

E. Validitas Data	58
F. Teknik Analisis Data	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	62
1. Sejarah Terbentuknya BPJS Kesehatan	62
2. Visi dan Misi BPJS Kesehatan	64
3. Lokasi Instansi.....	66
4. Tugas, Wewenang, Hak dan Kewajiban	66
5. Struktur Organisasi	69
6. Deskripsi Pekerjaan	72
B. Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Berbasis <i>Good</i> <i>Governance</i> Di Surakarta.....	81
1. Partisipasi	82
2. Aturan Hukum	87
3. Transparansi	91
4. Daya Tanggap.....	102
5. Berorientasi Konsensus.....	105
6. Efektifitas dan efisien	109
7. Akuntabilitas	116
8. Visi Strategis	119
BAB V PENUTUP	125
A. Kesimpulan	135
B. Saran	128

DAFTAR PUSTAKA	129
----------------------	-----

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 : Matriks Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 : Jumlah Peserta BPJS Kesehatan Kota Surakarta	83
Tabel 4.2 : Jumlah Fasilitas Kesehatan Kota Surakarta	83
Tabel 4.3 : Matriks Hasil Penelitian	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir	50
Gambar 3.1 : Model Analisis Interaktif	61
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi BPJS Kesehatan Surakarta.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara
2. Surat Izin Penelitian
3. Surat Telah Selesai Melakukan Penelitian
4. Gambar

ABSTRAK

Wijayanti Diah Utami, D1114026. “Pelayanan BPJS Kesehatan Dalam Penyelenggaraan Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Berbasis *Good Governance* Di Surakarta”. Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2016. 131 Halaman

Peran pemerintah terhadap warga negaranya dalam menjalankan pemerintahan salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan publik. Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan kesehatan. Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan program jaminan kesehatan melalui BPJS Kesehatan. Sebagaimana tugas BPJS Kesehatan dalam mengelola pelayanan pengurusan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), BPJS Kesehatan kantor Cabang Surakarta juga bertugas menyelenggarakan pelayanan dalam kepesertaan JKN.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tentang Pelayanan BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) berbasis *good governance* di Surakarta yang didasarkan pada prinsip-prinsip *good governance* yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, efektif dan efisien, akuntabilitas visi strategis.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan mengkaji dokumen. Teknik pengambilan data menggunakan purposif sampling, sedangkan validitas data menggunakan triangulasi sumber. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis model interaktif.

Hasil penelitian dengan menggunakan prinsip-prinsip *good governance* menunjukkan bahwa Pelayanan BPJS Kesehatan dalam penyelenggaraan program JKN di Surakarta telah mampu melaksanakan tanggungjawabnya sebagai penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa pelayanan BPJS Kesehatan sudah memenuhi harapan masyarakat selaku pengguna layanan. Selain itu, tercapainya pelayanan tersebut menunjukkan bahwa tujuan negara menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*) telah tercapai, salah satunya melalui BPJS Kesehatan dengan program JKN.

Kata Kunci: Pelayanan, Jaminan Kesehatan Nasional, *Good Governance*